

## **SLA ZA PSD2 NAMJENSKO SUČELJE**

**Informacije o dokumentu**

Naziv dokumenta	SLA ZA PSD2 NAMJENSKO SUČELJE
Inačica dokumenta	1.0

## 1. Svrha dokumenta

Ovim dokumentom utvrđuju se ciljne razine usluge (Service Level Agreement – SLA) za namjensko sučelje Banke uspostavljeno u skladu s Direktivom (EU) 2015/2366 (PSD2) i Delegiranom uredbom (EU) 2018/389.

Svrha ovog dokumenta je osigurati sljedeće:

- usklađenost s regulatornim zahtjevima
  - nediskriminatoran pristup pružateljima platnih usluga trećih strana (TPP)
  - usporedivu razinu usluge s drugim kanalima Banke (mobilno i internet bankarstvo)
- 

## 2. Opseg

Ovaj SLA primjenjuje se na produkcijsko okruženje PSD2 namjenskog sučelja i obuhvaća sljedeće usluge:

- Account Information Service (AIS)
  - Payment Initiation Service (PIS)
- 

## 3. Ciljane razine usluge

KPI	Sučelje	Ciljana vrijednost	Razdoblje mjerenja
Dostupnost	IB / MB / PSD2	≥ 99.8%	mjesečno
PISP prosječno vrijeme odgovora	IB / MB / PSD2	≤ 3 sekunde	mjesečno
AISP prosječno vrijeme odgovora	IB / MB / PSD2	≤ 2 sekunde	mjesečno
Stopa grešaka	IB / MB / PSD2	≤ 0.5%	mjesečno

*\*IB / MB / PSD2 – Internet bankarstvo / Mobilno bankarstvo / PSD2 namjensko sučelje*

## 4. Definicije KPI-eva

### 4.1 Dostupnost (Availability)

Dostupnost označava postotak vremena u kojem je PSD2 usluga operativna i sposobna obraditi valjane zahtjeve kroz sve relevantne tehničke komponente, uključujući PSD2 enabler i internu integracijsku (core adapter) infrastrukturu.

Nedostupnost uključuje:

- 5xx greške uzrokovane bilo kojom komponentom PSD2 lanca obrade (PSD2 enabler ili core adapter sloj)
- potpuni ili djelomični prekid obrade zahtjeva u PSD2 obradi
- planirana održavanja ne uključuju se u izračun dostupnosti, osim ako nije drugačije navedeno

---

### 4.2 Vrijeme odgovora (Response Time)

Vrijeme odgovora predstavlja prosječno server-side vrijeme obrade zahtjeva od trenutka zaprimanja valjanog TPP zahtjeva do slanja odgovora.

Mjerenje uključuje isključivo uspješno procesirane zahtjeve i ne uključuje mrežnu latenciju između TPP-a i Banke.

---

### 4.3 Stopa tehničkih grešaka (Error Rate)

Stopa tehničkih grešaka predstavlja udio zahtjeva u odnosu na ukupan broj zaprimljenih zahtjeva koji nisu uspješno obrađeni zbog tehničkih uzroka na strani Banke unutar PSD2 obrade.

Uključuje:

- HTTP 5xx greške
- timeout greške
- interne obrade grešaka

Ne uključuje:

- 4xx greške uzrokovane TPP-om

---

## 5. Održavanje sustava

Planirane aktivnosti održavanja i promjene sustava provode se u skladu s internim operativnim procedurama Banke te mogu privremeno utjecati na dostupnost PSD2 sučelja.

Takve aktivnosti, gdje je to primjenjivo, planiraju se u vremenskim razdobljima smanjenog opterećenja sustava na temelju povijesnih obrazaca korištenja, s ciljem minimiziranja utjecaja na korisnike i TPP pružatelje usluga.

Banka će, gdje je primjenjivo, unaprijed obavijestiti TPP pružatelje o planiranim radovima.